Anatel determina novas regras para empresas de telemarketing

Ajustes passam a valer a partir de 1º de junho

A partir do dia 1º de junho, as empresas de telemarketing terão que seguir novas regras definidas pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) para combater o disparo massivo de chamadas telefônicas abusivas. O objetivo é reduzir o incômodo e os transtornos gerados aos consumidores de serviços de telefonia do país.

Um dos principais ajustes é em relação ao tempo de duração da ligação feita pelas empresas aos consumidores para que ela seja considerada uma chamada curta. Antes, eram consideradas chamadas curtas aquelas com até 3 segundos. Com as novas regras, são consideradas curtas as chamadas de até 6 segundos, com desligamento na origem ou no destino.

O conceito de chamadas curtas foi também ampliado para incluir, além das chamadas não completadas, normalmente desligadas pelo usuário antes mesmo de atender, as chamadas direcionadas à caixa postal.

Segundo as regras da Anatel, o limite de chamadas curtas que as empresas podem efetuar é de 85% do total de ligações realizadas, para a empresa que fizer mais de 100 mil ligações em um dia. As empresas que ultrapassarem os limites serão bloqueadas por 15 dias.

Segundo a Anatel, para contornar as regras estabelecidas anteriormente, as empresas de telesserviços deslocaram o tempo das chamadas curtas para algo entre 4 e 6 segundos. “O acompanhamento também observou um grande volume de chamadas infrutíferas, inoportunas ou sem diálogo que passaram a se estender para a caixa postal dos cidadãos”, diz a agência.

Outra inovação divulgada pela agência nesta sexta-feira (26) é a possibilidade de determinação de bloqueio diretamente pela própria Anatel, caso identifique reincidência e prévia notificação. A Anatel também determinou o uso do código 0303 para ligações de cobranças, além de ligações de telemarketing.

As prestadoras de serviço que descumprirem as medidas estão sujeitas a multa de até R$ 50 milhões.

Medidas

Em 2019, a Anatel lançou a plataforma *Não Me Perturbe*, para evitar o telemarketing abusivo. Outra iniciativa foi a obrigatoriedade do uso do prefixo 0303 pelas empresas de telemarketing, para permitir que o consumidor possa identificar o chamado.

Desde junho de 2022, foram bloqueados 909 usuários e assinados 143 termos de compromisso formal de boas práticas por empresas de telesserviços. Foram instaurados 24 processos administrativos, com valor total de R$ 28,2 milhões em multas aplicadas. A estimativa é que nesse período tenham sido evitadas cerca de 110 bilhões de ligações, o equivalente a 541 chamadas por habitante.

Por meio do portal Qual Empresa Me Ligou, o usuário pode identificar o CNPJ e a Razão Social de números de telefone cujo titular seja pessoa jurídica.

Edição: Fernando Fraga

Agência Brasil